

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari uraian dan analisa pada bab-bab sebelumnya, penulis akan mengambil beberapa kesimpulan dan juga sekaligus mengemukakan beberapa saran sehingga secara umum tergambar isi dari seluruh Tugas Akhir ini.

1. Usaha CV Jaya Mobilindo Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan yaitu : Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan, Mengelola Harapan Pelanggan, Mengelola Bukti Kualitas Pelayanan, Mendidik Konsumen Tentang Jasa , Mengembangkan Budaya Kualitas, . Menciptakan *Automating Quality* dan Menindaklanjuti jasa.
2. Jenis Pelayanan Pada CV Jaya Mobilindo Pekanbaru Terhadap Pelanggan adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati

#### **B. Saran**

Adapun saran-saran yang penulis kemukakan guna memperbaiki kekurangan yang terdapat dalam pelayanan penjualan di CV Jaya Mobilindo Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memperhatikan tingkat layanan yang memuaskan.
2. Pengetahuan dan keterampilan akan kualitas pelayanan harus diberikan oleh CV Jaya Mobilindo Pekanbaru kepada karyawannya terutama yang

memiliki peran di frontline, karena merekalah ujung tombak kualitas pelayanan perusahaan. Kinerja mereka mencerminkan kualitas pelayanan perusahaan. Oleh karena itu, mereka sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepercayaan konsumen dalam memilih CV Jaya Mobilindo Pekanbaru.

3. Hasil penelitian ini hendaklah dapat dipergunakan sebagai bahan untuk penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan keterbatasan - keterbatasan dalam penelitian ini. Dengan memperhatikan tingkatan masing - masing dimensi kualitas pelayanan, agar dapat disempurnakan di penelitian selanjutnya dengan memperhatikan penelitian sebelumnya